



Manuel Pinto & Joaquim Fidalgo (coord.)  
**Anuário 2006 - A comunicação e os media em análise**  
Projecto Mediascópio  
Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade  
Instituto de Ciências Sociais  
Universidade do Minho  
ISBN: 978-989-95500-0-1

## **O Provedor nos operadores públicos de rádio e de televisão: para um padrão de referência**

**Madalena Oliveira** (madalena.oliveira@ics.uminho.pt)

Foi enunciada como uma forma de incentivo à auto-regulação do sector da comunicação social e amplamente acolhida por quase todos os partidos políticos com assento parlamentar<sup>1</sup>. A Lei que cria os Provedores do Ouvinte e do Telespectador<sup>2</sup> para os serviços públicos de Rádio e de Televisão tem por base a convicção, expressa pelo ministro da tutela, Augusto Santos Silva, na apresentação da proposta na Assembleia da República, de que a actividade dos provedores dos públicos é um dos «factores de promoção de uma cultura de responsabilidade social, diálogo com as audiências, reflexividade crítica, profissional e empresarial»<sup>3</sup>. Tomando por modelo o trabalho desenvolvido pelos provedores dos leitores, que têm, em Portugal, uma actividade regular desde 1997, a iniciativa do Executivo alicerça-se em princípios em tudo similares à figura do *ombudsman* de imprensa. Servindo, por um lado de instâncias de reflexão crítica e profissional, e desempenhando um papel de mediadores com os públicos/audiências, os provedores do ouvinte e do telespectador surgem da expectativa de um maior e melhor escrutínio público da informação e da programação difundidas pelos operadores públicos.

Estabelecida, portanto, por lei, ao contrário da provedoria de imprensa – que é instituída por vontade dos órgãos de direcção dos jornais –, a figura do provedor na rádio e na televisão em Portugal decorre do reconhecimento político dos media como uma área estratégica para a cidadania, sendo a *hetero*- e a *auto*-regulação encaradas como

<sup>1</sup> No debate parlamentar em que a proposta de lei foi votada, só o CDS-PP se manifestou contra, numa intervenção do deputado Pedro Mota Soares, que considerou estar-se perante «uma medida única e exclusivamente panfletária», considerando que as competências dos provedores seriam “conflitantes” com outros órgãos de regulação (a Entidade Reguladora para a Comunicação, a Comissão Nacional de Eleições e eventualmente a Autoridade da Concorrência). Por outro lado, o deputado pôs ainda em causa a independência das pessoas que viessem a ser escolhidas para o cargo, por serem nomeados e pagos pelos próprios operadores.

<sup>2</sup> Lei 2/2006 de 14 de Fevereiro, aprovada na Assembleia da República, com os votos favoráveis do BE, PCP, PEV, PS, PSD e as abstenções do CDS-PP e de Pedro Quartín Graça do PSD.

<sup>3</sup> Ver acta da Reunião Plenária nº 66, de 15 de Dezembro de 2005: DAR I série Nº.68/X/1 [16 de Dezembro de 2006, p. 3267]

modos complementares de supervisão da actividade mediática. Que sobre a rádio e a televisão já havia muito a dizer – como, de resto, sempre houve relativamente à imprensa –, sabíamos-lo desde as primeiras colunas de crítica publicadas nos jornais. Em França, por exemplo, a crítica de televisão apareceu nas páginas dos jornais, em 1953, embora nesta altura os artigos não tivessem nem periodicidade rígida nem lugar específico: «num dia apareciam na página dos “fait divers” e no outro na secção de desporto, no início da página ou no meio com pequenos anúncios»<sup>4</sup>. Em Portugal, o início da crítica não foi muito diferente, apesar de ter surgido com carácter permanente muito mais tarde, aliás, como em Itália, onde, por exemplo, as rubricas de crítica se tornaram cada vez mais numerosas no final dos anos 1980 e durante toda a década de 90. Só a partir de 1992, depois do aparecimento dos canais privados de televisão, a informação sobre a programação televisiva em Portugal, bem como o comentário sobre alguns conteúdos específicos (como o aparecimento de alguns *reality-shows*) se tornam mais frequentes, nalguns casos mesmo sistemáticos. Ora, volvidos catorze anos de experiência de televisão privada, que coincidem com a proliferação da televisão por cabo e com mudanças importantes no panorama radiofónico – que passam pela consolidação da TSF como rádio de informação e por um certo rejuvenescimento da RDP e da Rádio Renascença –, a crítica dos meios audiovisuais nos espaços da imprensa abrange hoje o comentário de alguns programas, mas sobretudo em boa parte a análise de opções editoriais e de questões ético-deontológicas no que concerne quer a determinados programas quer ao trabalho jornalístico. Continuava, porém, a faltar a figura da auto-crítica que a instituição do provedor do ouvinte e do telespectador vem, de algum modo, colmatar, pelo menos pelo facto de assim se introduzir uma prática que revela a necessidade de uma maior interacção com os públicos/audiências num sinal de estímulo ao exercício da cidadania.

### **Estatuto e competências**

Sem definir propriamente um perfil detalhado, o que a Lei 2/2006 estabelece é o imperativo de designar o provedor «de entre pessoas de reconhecido mérito profissional, credibilidade e integridade pessoal, cuja actividade nos últimos cinco anos tenha sido exercida na área da comunicação»<sup>5</sup>. Por outro lado, define-se que os provedores são indigitados pelo Conselho de Administração da Rádio e Televisão de Portugal, a que acresce um parecer vinculativo do Conselho de Opinião. Relativamente ao estatuto, o legislador determina que o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador, cujos

---

<sup>4</sup> In BUSSIERRE Michèle e MAURIAT, Caroline, “Les années cinquante à la radio et à la television », Journée d’études, CHR, CHTV, GEHRA, Paris, 1991.

<sup>5</sup> Ponto 1 do Artigo 23º - A, que consta do capítulo VII-A aditado ao Anexo I da Lei nº 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A. [Art.º 4º da Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro].

mandatos «têm a duração de dois anos, renováveis por uma vez»<sup>6</sup>, «gozam de independência face aos órgãos e estruturas da concessionária do serviço público de rádio e de televisão e respectivos operadores»<sup>7</sup>. Esta é, aliás, uma garantia acautelada também nos estatutos dos provedores de rádio e televisão de outros países, como o Canadá e a França onde a Canadian Broadcasting Company e a Radio Canada ou a France 2 e France 3 configuram experiências mais ou menos consagradas.

No que respeita às competências acometidas pela lei<sup>8</sup>, aos Provedores compete 1) «receber e avaliar a pertinência de queixas e sugestões dos ouvintes e telespectadores sobre os conteúdos difundidos e a respectiva forma de apresentação pelos serviços públicos de rádio e de televisão»; 2) «produzir pareceres sobre as queixas e sugestões recebidas, dirigindo-os aos órgãos de administração e aos demais responsáveis visados»; 3) «indagar e formular conclusões sobre os critérios adoptados e os métodos utilizados na elaboração e apresentação da programação e da informação difundidas pelos serviços públicos de rádio e de televisão»; 4) «transmitir aos ouvintes e telespectadores os seus pareceres sobre os conteúdos difundidos»; 5) «assegurar a edição, nos principais serviços de programas, de um programa semanal sobre matérias da sua competência, com uma duração mínima de quinze minutos, a transmitir em horário adequado»; 6) «elaborar um relatório anual sobre a sua actividade».

Apesar de, em grande medida, coincidentes com as competências atribuídas a outros provedores de rádio e de televisão, deve sublinhar-se o facto de, no caso português, o provedor poder intervir não só no campo da informação, mas também da programação. Na Canadian Broadcasting Company, por exemplo, o provedor actua especificamente no âmbito dos programas informativos difundidos pela rádio, pela televisão e pela Internet, ou seja, em todos os meios assegurados pela companhia. Sobre a programação de entretenimento, o estatuto explica que «queixas que envolvem a programação de entretenimento estão geralmente para além do mandato do provedor e devem ser endereçadas directamente para os programas a que dizem respeito». Também o provedor da TV Cultura (Brasil), criado em 2004 (mas que, entretanto, parece ter sido suspenso), tem como principal função analisar as críticas sobre os conteúdos jornalísticos. Em ambos os casos, o entretenimento não é, portanto, competência do provedor. No caso português, o provedor deverá pronunciar-se sobre a programação e a informação. A National Public Radio of Washington, que define o provedor como o

---

<sup>6</sup> Ponto 2 do Artigo 23º - B, que consta do capítulo VII-A aditado ao Anexo I da Lei nº 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A. [Art.º 4º da Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro]

<sup>7</sup> Ponto 1 do Artigo 23º - B, que consta do capítulo VII-A aditado ao Anexo I da Lei nº 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A. [Art.º 4º da Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro]

<sup>8</sup> Artigo 23º - D, que consta do capítulo VII-A aditado ao Anexo I da Lei nº 33/2003, de 22 de Agosto, que fixa os estatutos da Rádio e Televisão de Portugal, SGPS, S.A. [Art.º 4º da Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro]

representante do público da estação, é nisto mais próxima do modelo português, definindo o papel do provedor pela necessidade de responder a queixas, comentários e críticas significativas que digam respeito à programação. Para além disso, «o provedor servirá como uma fonte independente de informação, explicação, amplificação e análise do público no que concerne à programação e às práticas». Muito semelhante é também o estatuto do provedor da Radio Canada que deve «decidir se a *performance* jornalística e a informação difundida que é objecto de queixa representa infracções às disposições da política jornalística da estação». Um modelo um pouco diferente vigora na France Television que adoptou a figura do provedor em 1998. O principal contraste é que o grupo tem três provedores: um especificamente vocacionado para a programação dos três canais públicos e dois que se ocupam da informação (um na France 2 e outro na France 3). José Nuno Martins, provedor do ouvinte, e José Paquete de Oliveira, provedor do telespectador<sup>9</sup>, por seu lado, podem ocupar-se respectivamente de todos os canais da RDP (Antena 1, Antena 2 e Antena 3, RDP África, RDPi, RDP Madeira e RDP Açores) e de todos os canais da RTP (RTP1, RTP2, RTP-N, RTP África, RTPi, RTP Madeira e RTP Açores).

Em todos os casos, é a mesma ideia que define o papel do provedor: ser um intermediário entre o canal e os ouvintes e telespectadores. No que respeita a procedimentos, todos os estatutos prevêem que o provedor faça uma análise dos comentários do público, confronte os jornalistas (e nalguns casos, como o português, os produtores) e decida acerca da necessidade ou não de mecanismos de correcção. É dessas decisões que devem dar conta nos programas emitidos semanalmente em todos os canais de rádio e de televisão de serviço público<sup>10</sup>.

### **Da possibilidade de um padrão de referência**

É talvez ainda demasiado cedo para fazer um balanço da actividade dos provedores do ouvinte e do telespectador em Portugal, mas impor-se-á um estudo sobre o impacto e o acolhimento que a figura do Provedor tem junto do público/audiência. Por outro lado, estão também ainda por averiguar os efeitos que a implementação desta medida nos operadores públicos terá nos operadores privados, pelo que só em forma de interrogações podem para já ser avançados os desafios que aqui se colocam. Virá a ser esta uma prática generalizada, pelo menos nos canais de sinal aberto e nas emissoras de âmbito nacional? Em tempo de forte concorrência e de um amplo cepticismo relativamente aos media audiovisuais, poderão os operadores privados continuar a evitar a produção e emissão de espaços de auto-crítica? Se a figura do provedor se confirmar como factor de credibilidade e incentivo à participação dos cidadãos na

---

<sup>9</sup> Os provedores tomaram posse a 18 de Abril de 2006, depois de a 22 de Março terem sido indicados pela administração da RDP e da RTP ao Conselho de Opinião, cujo parecer foi naturalmente favorável.

<sup>10</sup> “*Em nome do ouvinte*” e “*A voz do cidadão*” são os nomes dos programas do Provedor do Ouvinte e do Provedor do Telespectador respectivamente.

reflexão sobre o que a rádio e a televisão devem ser, como responderão os mesmos cidadãos a meios que declinem o imperativo da auto-regulação? O ano em análise não permite ainda responder a tanto, mas a julgar pelo silêncio em volta destas questões, de duas uma hipótese se pode já formular: ou precisamos de mais tempo ou, dada a mesma dificuldade de expandir a missão dos provedores estrangeiros no sector privado, esta ainda não é uma questão fundamental reconhecida no campo mediático.

### **Referências**

BUSSIERRE Michèle e MAURIAT, Caroline, “Les années cinquante à la radio et à la television », Journée d’études, CHR, CHTV, GEHRA, Paris, 1991

DAR I série Nº.44/X/1 2005.09.15

Lei 2/2006, de 14 de Fevereiro, que Cria o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador nos Serviços Públicos de Rádio e de Televisão

Site do Provedor da National Public Radio of Washington  
<http://www.npr.org/templates/story/story.php?columnId=2781901>

Site do Provedor da Radio Canada  
<http://radio-canada.ca/ombudsman/index.shtml>

Site da Organisation of News Ombudsmen  
<http://www.newsombudsmen.org/>

Site do Provedor da TV Cultura  
<http://www.tvcultura.com.br/ombusman> (desactivado)

Site do Provedor da Canadian Broadcasting Company  
<http://www.cbc.ca/ombudsman/>

Sites dos Provedores da France 2 e France 3  
[http://relations.france2.fr/mediateur\\_intro.php](http://relations.france2.fr/mediateur_intro.php)  
<http://relations.france3.fr/>